

コース名	クレーム対応力向上講座		
研修のねらい	クレームはその対応方法により企業に深刻なダメージを与えるリスクをはらんでいます。一方で、顧客が求めていることに真摯に向き合い、課題解決をはかることで顧客満足を高めることもできます。本研修では、口頭と文書でのクレーム対応の基本手順を学びます。口頭での対応方法についてはロールプレイングを、文章での対応方法についてはクレーム対応文書の作成を通じて身に付けます。		
研修の特長	<ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応の流れを学びます。 ・クレームの理由を明確にする技法を学びます。 ・必要以上の緊張をせずにクレームを収束・解決できる心構えとスキルを養います。 		
研修期間	2017年6月20日(火曜)～6月22日(木曜)		
受講対象者	経営幹部・管理者	定員	30名
		受講料	31,000円

月日	時間	科目	講師	内容
6月20日(火曜)	9時20分～9時40分	オリエンテーション	当校職員	
	9時40分～11時40分	クレームとは何か	雨宮 利春 一般社団法人人財開発支援協会 代表理事	クレームの発生原因や種類は状況により様々です。まずはじめにクレームとは何かを学びます。 <ul style="list-style-type: none"> ・苦情とクレームの違い ・クレームが発生する真の原因 ・クレームの種類と昨今の傾向 ・顧客満足につなげる方法
	11時40分～17時40分 (昼休み12時40分～13時40分)	クレーム対応の基本		クレーム対応の基本事項を理解します。 <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応を受ける基本姿勢 ・顧客の声に素直に耳を傾ける ・顧客の要求事項の中核をつかむ ・解決策・代替案を提示する
6月21日(水曜)	9時20分～12時20分	クレーム対応の手順(演習)		前述の基本事項を再確認するとともに、クレーム対応に必要なコミュニケーション技法を含めて対応手順を演習を通じて学びます。 <ul style="list-style-type: none"> ・事実の明確化 ・顧客の要求確認 ・処理方針の確定 ・処理交渉 ・アフターフォロー
	13時20分～17時20分	クレーム対応の実践(演習)	クレーム対応の基本・手順を踏まえ、架空の場面を想定したクレーム事例に基づき、文書と口頭でのクレーム対応力を実践的に身につけます。 <ul style="list-style-type: none"> ・クレーム対応文書の作成 ・ロールプレイング(役割演技) 	
6月22日(木曜)	9時20分～17時20分 (昼休み12時20分～13時20分)			
	17時20分～17時40分	修了証書授与	当校職員	

講師氏名	略歴
雨宮 利春 (あめみや としはる) 一般社団法人人財開発支援協会 代表理事	商社にて営業本部マネージャー等を歴任後、経営コンサルタントとして独立。組織の人材開発を支援するとともに、研修講師としても全国の企業等にて講演・研修等を精力的にこなす。指導方針は実務に直結したノウハウの修得をめざし、研修会でも「わかる」だけでなく「できる」レベルまで到達することを目的とする。また、若手ビジネスパーソンや営業パーソンの相談にも自らの体験を踏まえて親身に応じている。経営教育コンサルタント「セールスファイト倶楽部」を主宰。中小企業診断士、一級販売士。

29年度コース別受講申込書 (FAX)

FAX.042-590-2685

★この申込書は当校で受領後、受講者情報右欄の受付状況を記載し、折り返しFAXいたします。必ずご確認ください。

中小企業大学校 東京校長 殿

年 月 日

フリガナ				代表者役職			
会社名				代表者氏名			
所在地	〒 都道府県						
TEL				FAX			
業種	E.製造業 I-1.卸売業 I-2.小売業 R.サービス業 D.建設業 G.情報通信業 H.運輸業 M.旅館業 Z.その他 具体的に()			業種分類 (製造業のみ○印をおつけください)	9.食品 10.飲料 11.繊維 11.衣料 12.木材 13.家具 14.紙 15.印刷 16.化学 17.石油 18.プラスチック 19.ゴム 20.皮革製品 21.窯業 22.鉄鋼 23.非鉄金属 24.金属製品 25.はん用機械 27.業務用機械 28.電子部品 29.電気機械 30.情報通信機械 31.輸送用機械 32.その他製造業		
主要取扱品目				資本金	万円	従業員数	人
東京校での受講実績	ある(経営後継者・経営管理者・工場管理者養成コース・その他研修) ・ない ※↑受講実績のある方は、どの研修を受講された経験があるか○をしてください。			東京校メルマガ発行時の送信可否	可 ・ 不可		
研修情報の入手先	1.ダイレクトメール 2.研修ガイド 3.ホームページ 4.受講者の紹介 5.商工団体等 6.金融機関 7.新聞・雑誌 8.テレビ・ラジオ 9.区市等の機関紙 10.展示会等 11.その他()					人材育成計画作成への関心	ある ・ ない
事務連絡担当者	フリガナ 氏名	部署 役職	担当者E-mail				

受講コース名		コースNo.	No.
--------	--	--------	-----

受講者情報①	フリガナ	年齢	性別	部署	受付状況①	受講いただけます	
	氏名	歳	男・女	役職(役職を記載の上該当区分に○) (代表者・役員・管理者・管理者候補等)		受講決定通知兼振込依頼書を開講の約1ヶ月前に連絡担当者様へ発送いたします。	
	受講者E-mail					キャンセル待ち 番です	
	【入寮申し込み】必ず受講者本人にご確認をお願いします。概要箇所の○印にチェックを入れてください。					キャンセルが発生次第、ご連絡いたします。	
	入寮する ○	⇒	入寮日	~	退寮日		
			研修開始日 ○		研修終了日 ○		
	入寮しない ○		研修開始日の前日 ○		研修終了日の翌日 ○		

- 1) 太枠内の該当箇所に○印をおつけください。また、入寮希望の有無・入退寮日につきましては、受講予定者本人にご確認をお願いします。
- 2) 入寮された場合の部屋割りについては、受入人数の都合で、ご希望に添えない場合があります。
- 3) より多くの企業の皆様にご受講いただきたいために、原則として1コースあたり社2名様までのお申し込みとさせていただきます。(一部コースを除く。詳しくは研修概要をご覧ください。)なお、2名様をこえる場合はキャンセル待ち扱いとなります。
- 4) 次のコースの申込書は別様式ですので、専用パンフレットをご請求下さい。「経営後継者研修」「経営管理者研修」
- 5) 受付状況がキャンセル待ちの場合、キャンセルが発生しだいご連絡いたします。受講可能な場合には、「受講決定通知兼振込依頼書」を事務連絡ご担当者様へ発送いたします。
- 6) 複数コースお申込みされる場合、申込書はコピーしてご利用ください。

個人情報の保護について 個人情報保護法に定義されます個人情報に該当する情報については、中小機構内で実施する事業で使用させていただきます。当該個人情報の第三者(業務委託先を除く)への提供または開示はいたしません。ただし、お客様の同意がある場合および、法令に基づき要請された場合については、当該個人情報を提供できるものといたします。

大学校使用欄				
--------	--	--	--	--